

PREFEITURA MUNICIPAL DE
BARÃO DE COTEGIPE

RELATÓRIO
ANUAL DE
GESTÃO
OUVIDORIA
2020

Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barão de Cotegipe

Instituída pela Lei Municipal nº 2.777 de 19 de junho de 2019, a Ouvidoria Municipal é um canal de comunicação entre a Prefeitura Municipal de Barão de Cotegipe e o público em geral.

Nossa Ouvidora Geral é a funcionária **Jéssica Fernanda Lewy**.

Nossos canais de comunicação são:

Via internet, através da guia “ACESSO AO CIDADÃO” – “OUVIDORIA”



Ou pelo link:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RS/baraodecotegipe/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Esse link direcionará ao site Fala.br, uma plataforma desenvolvida pela Controladoria Geral da União, onde você poderá cadastrar:

DENÚNCIAS: Comunicação de atos ilícitos praticados contra a Administração Pública;

ELOGIOS: Para expressar satisfação com algum atendimento público;

RECLAMAÇÕES: Onde você poderá manifestar insatisfação com algum serviço público;

SIMPLIFIQUE: Para cadastrar sugestões para desburocratizar o serviço público;

SOLICITAÇÕES: Para pedir um atendimento ou uma prestação de serviços;

SUGESTÕES: Envio de ideias ou propostas de melhoria dos serviços públicos.

Outros canais de comunicação são:

Via telefone: (54) 3523-1344

Pessoalmente: Rua Princesa Isabel, nº 114, Centro – 1º andar.

OBS: Todos os meios permitem que o usuário decida se quer, ou não, ser identificado.

Linha do tempo do atendimento:

1 – O usuário entra em contato através de um dos meios disponibilizados;

2 – Há o registro de sua manifestação;

3 – A manifestação passa pela análise da Ouvidoria, que encaminhará ao setor responsável;

4 – Busca-se uma solução ou a resposta ao que foi pedido pelo usuário;

5 – A resposta do setor responsável é encaminhada à Ouvidoria, que a enviará ao usuário (se a solicitação não for anônima);

6- O atendimento é encerrado.

Prazo: 15 dias, prorrogáveis por igual período, a depender da complexidade do caso.

ATENDIMENTOS REALIZADOS NO ANO DE 2020

Natureza	Quantidade	% Atendidas	% Não atendidas
DENÚNCIAS	1	100	0
ELOGIOS	0	0	0
RECLAMAÇÕES	4	100	0
SIMPLIFIQUE	0	0	0
SOLICITAÇÕES	1	100	0
SUGESTÕES	0	0	0

No ano de 2020 as denúncias, reclamações e solicitações, feitas pelos nossos diversos canais de atendimento, foram 100% atendidas dentro do prazo estipulado.